

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Globalisasi membawa dampak besar untuk perkembangan dunia usaha, tidak terlewat pula pada dunia hiburan. Industri hiburan di masa milenial sekarang semakin bertambah banyak, khususnya bioskop. Menonton bioskop ialah salah satu cara lain bagi orang yang suka menonton film. Keinginan serta hasrat masyarakat untuk menonton film di bioskop tidak pernah turun, apalagi bila pada bioskop tersebut sedang menayangkan film-film yang baru dirilis. Banyaknya masyarakat yang membutuhkan dunia hiburan ini memunculkan niat pelaku bisnis untuk berlomba-lomba mendirikan bioskop pada berbagai kota, yang mengakibatkan persaingan dunia hiburan bioskop semakin kompetitif.

Menteri pendidikan dan kebudayaan mengutarakan pada tahun 2019, sebelum pandemi Covid-19 melanda Indonesia, jumlah penikmat film Indonesia tercatat menggapai angka 51,9 juta (<https://m.mediaindonesia.com>). Namun akibat pandemi COVID-19 yang terjadi, jumlah penonton turun secara ekstem menjadi 12,8 juta pada tahun 2020 dan semakin menurun hingga mencapai angka 4,5 juta di tahun 2021. pada tahun 2022 jumlah penonton bioskop mengalami kenaikan yang sangat mencolok hingga menyentuh angka 54 juta penonton, angka tersebut juga merupakan angka tertinggi jika dibandingkan dengan tahun – tahun sebelumnya (<https://m.mediaindonesia.com>)

Setiap bioskop memiliki ciri khas yang beragam dari segi pelayanan, penataan interior hingga fasilitas yang digunakan. Pemilik harus paham betul tentang apa yang menjadi keinginan konsumen agar konsumen tidak berpaling pada yang lain. Tanujaya (2019) menyatakan bahwa di Indonesia terdapat 5 jaringan bioskop yang tersebar di berbagai kota di Indonesia. Kelima jaringan besar tersebut adalah Cineplex 21 Group, CGV, CINEMAXX, Platinum Cineplex, dan New Star Cineplex. Perusahaan bioskop di Indonesia yang paling terkenal yaitu Cineplex 21.

Di Kota Pasuruan sendiri hanya terdapat satu bioskop yaitu, bioskop New Star Cineplex. Menurut data yang diambil dari situs resmi NSC, New Star Cineplex dibawah naungan PT. Karya Media Jaya adalah sebuah jaringan bioskop mandiri di Indonesia yang berdiri sejak Juni 2014, jaringan bioskop ini berpusat di Jawa Timur, dan telah membuka cabangnya di 25 lokasi di wilayah Pulau Jawa, Madura, dan Kalimantan. Menu utama di bioskop ini adalah film-film Indonesia dan Hollywood. Bioskop New Star Cineplex Pasuruan terletak di Blok B-1 Komp. BCA Lama Pasuruan, Jl. Soekarno Hatta No.1, Bangilan, Kec. Panggungrejo, Kota Pasuruan, Jawa Timur 67134.

Salah satu bentuk loyalitas adalah membeli kembali barang atau jasa yang telah dibeli, dalam kasus bioskop maka bentuk loyalitas yang bisa timbul adalah datang kembali untuk menonton di bioskop tersebut. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti mendapati bahwa tingkat loyalitas di bioskop New Star Cineplex Pasuruan dapat terbilang rendah, hal tersebut dibuktikan dengan fakta bahwa pengunjung yang datang ke bioskop New Star

Cineplex Pasuruan semakin lama semakin sedikit, jika diamati jumlah penonton di bioskop New Star Cineplex semakin menurun tiap tahunnya.

Konsep pemasaran adalah kegiatan perencanaan pemasaran untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu kepuasan konsumen serta loyalitas konsumen. Oliver (1997) dalam Rizki Zulfikar (2008:66) berpendapat bahwa loyalitas konsumen adalah komitmen yang dipegang teguh untuk membeli kembali layanan produk secara konsisten di masa depan, terlepas dari pengaruh situasi dan pemasaran upaya mencegah potensi untuk menyebabkan berpindahya kesetiaan. Seorang konsumen dikatakan setia atau loyal apabila konsumen menunjukkan perilaku pembelian secara teratur atau terdapat suatu kondisi dimana mewajibkan konsumen membeli paling sedikit dua kali dalam selang waktu tertentu (Griffin, 2010 dalam Robby, 2017:351). Begitu juga bagi para pengguna jasa sebagai contohnya adalah pengunjung bioskop mereka yang merasa puas akan pelayanan atau faktor lain yang disediakan oleh pihak bioskop dapat dipastikan akan berkunjung kembali ke bioskop tersebut. Tidak menutup kemungkinan juga nantinya mereka akan menunjukkan bentuk loyalitas lain seperti merekomendasikan bioskop tersebut kepada teman dekat, teman kerja atau keluarga sebagai bioskop tujuan untuk menonton film.

Loyalitas dapat muncul jika dipengaruhi oleh beberapa hal salah satunya adalah kualitas pelayanan. Pernyataan tersebut didukung dengan jurnal penelitian oleh (Cahyo A. et al., 2022; Lie et al., 2019; Primadi Andri et al., 2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi loyalitas konsumen, dalam salah satu penelitian tersebut

dijelaskan bahwa jika kualitas pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, konsumen akan meningkatkan loyalitas terhadap kualitas pelayanan serta akan berkunjung kembali ke tempat usaha atau perusahaan tersebut.

Lewis dan Booms yang dikutip oleh Tjiptono (2016:180) kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen. Berdasarkan definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan konsumen atau melebihi ekspektasi konsumen.

Berdasarkan hasil observasi dengan cara wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan beberapa pengunjung Bioskop New Star Cineplex Pasuruan, terdapat suatu keberhasilan loyalitas melalui kepuasan konsumen yang didukung oleh adanya pengaruh kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas yang ada di bioskop itu sendiri. Pernyataan dari pengunjung A menyatakan adanya permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan yang kurang baik. Dimana beberapa pegawai yang dipekerjakan disana memiliki kemampuan yang kurang baik khususnya pada aspek pelayanan pada saat pembelian tiket. Pegawai dibagian kasir pembelian tiket cenderung menunjukkan ekspresi yang kurang ramah terhadap pengunjung, intonasi yang digunakan pada saat berbicara juga dinilai kurang ceria dan ramah. Demikian

pula dengan pegawai yang bertugas di dalam studio pemutaran film, di setiap bioskop pasti terdapat pegawai yang akan mengecek tiket sebelum masuk ke studio dan ada pula yang bertugas untuk mengarahkan pengunjung bioskop ke tempat duduk mereka sesuai dengan nomor kursi yang tertera di tiket. Berdasarkan hasil wawancara yang didapat dari pengunjung B, beliau merasa bahwa pelayanan yang diberi para pegawai yang berada di dalam studio juga kurang maksimal pasalnya pada saat itu pengunjung mengalami keterlambatan pada saat mengunjungi bioskop, pegawai yang bertugas tidak mengarahkan pengunjung hingga ke tempat duduknya, pegawai tersebut hanya menunjukkan barisan dimana tempat duduk yang dipesan berada, sehingga hal tersebut dapat mengganggu pengunjung lain yang sedang menonton.

Dari beberapa uraian diatas tentu saja dapat menjadi poin minus dimata konsumen jika terus dibiarkan dan tidak diperbaiki. Para konsumen pastinya berharap untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik lagi, baik dari segi kesigapan pegawai dalam memenuhi kebutuhan konsumen ataupun dari segi sikap yang ditunjukkan pada saat berhadapan langsung dengan konsumen. Jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak diperbaiki, tidak menutup kemungkinan bahwa hal tersebut dapat mempengaruhi loyalitas konsumen yang akan didapat oleh bioskop New Star Cineplex Pasuruan.

Loyalitas tentu saja tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, salah satu faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas adalah fasilitas. Hal tersebut didukung dengan pernyataan dari jurnal penelitian oleh (Amelia et al, 2021; Hidayat, 2021; Winata et al, 2022) yang menyatakan bahwa fasilitas

berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pengertian fasilitas sendiri adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan (Zakiah Daradjat, 2012: 230). Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2014: 317). Dari beberapa pengertian fasilitas menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan bagian dari variabel pemasaran jasa yang memiliki peranan cukup penting, karena jasa yang disampaikan kepada konsumen tidak jarang sangat memerlukan fasilitas pendukung dalam penyampaiannya. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung.

Gambar 1

Wastafel Kamar Mandi Bioskop NSC



Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

Gambar 2
Ruang Tunggu Bioskop NSC



Sumber : Diolah oleh peneliti, 2023

Gambar 3
Lobi Dan Cafeteria Bioskop NSC



Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa pengunjung yang pernah berkunjung ke bioskop New Star Cineplex Pasuruan, salah satu permasalahan fasilitas yang sering diutarakan adalah terkait kamar mandi bioskop. Mulai dari toilet yang kotor dan bau, wastafel kamar mandi yang kotor dan beberapa kran wastafel yang tidak berfungsi, tidak ada sabun dan juga tisu, hingga pengering tangan otomatis yang sudah rusak. Pengunjung lain juga mengatakan bahwa jenis makanan dan minuman di cafeteria bioskop kurang beragam. Banyaknya fasilitas yang tidak berfungsi dengan baik itu pada akhirnya menyusahkan pengunjung bioskop yang ingin menggunakan toilet atau hanya sekedar ingin mencuci tangan.

Hal itu membuat beberapa pengunjung merasa kecewa dengan fasilitas yang disediakan. Setiap orang pasti akan mengharapkan untuk mendapatkan fasilitas yang sepadan dengan harga yang mereka bayar, dengan adanya fasilitas yang bersih, memadai, dan dapat digunakan dengan baik oleh konsumen tentunya dapat meningkatkan loyalitas terhadap perusahaan terkait. Jadi ada baiknya perawatan fasilitas tetap dipertahankan untuk mempertahankan juga loyalitas dari konsumen.

Dengan adanya kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik akan berdampak pula pada peningkatan loyalitas pelanggan hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cahyo A. et al (2022) dan Amelia et al, (2021) yang menyatakan kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial berpengaruh positif terhadap loyalitas. Tapi pernyataan tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2021) yang menjelaskan bahwa hasil analisis kualitas pelayanan terhadap loyalitas adalah -0.089 dan nilai signifikan $0.198 > 0.05$ artinya kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

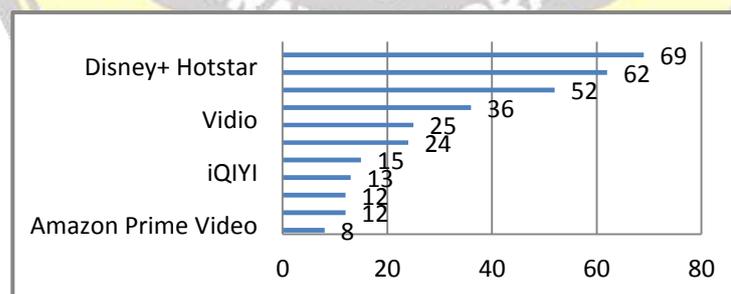
Dapat dikatakan bahwa, kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan hal yang penting dalam sebuah era modern dimana organisasi mengkehendaki adanya demokratis dalam pelaksanaan kerja dan kualitas produk kerja yang baik (Mangkunegara, 2008). Akibat yang mungkin timbul dari adanya kualitas pelayanan dan fasilitas yang buruk adalah penurunan kepuasan konsumen yang akan membawa dampak pada loyalitas konsumen hingga penurunan profit total perusahaan (Hotlan, 2019). Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen dapat memediasi

hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas, hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan (Amelia, 2021; Kusnadi, 2022; Walian, 2019; Winata, 2022) yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas.

Selain dari faktor internal perusahaan seperti kualitas pelayanan dan fasilitas, loyalitas juga dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal perusahaan. Faktor eksternal yang dimaksud adalah ancaman dari pesaing. Pesaing dari bioskop tidak hanya berasal dari sesama bioskop melainkan juga datang dari platform atau aplikasi streaming yang sekarang sudah beragam jenisnya. Di Indonesia sendiri aplikasi streaming yang banyak diminati oleh masyarakat adalah Netflix, Disney Plus Hotstar, dan VIU, ketiga aplikasi streaming tersebut masuk dalam 5 besar aplikasi streaming yang paling banyak diminati dan dipakai oleh masyarakat Indonesia (<https://dataindonesia.id>).

Gambar 4

Pilihan Platform Streaming Video di Indonesia



Sumber : Populix, 2022

Pada gambar diatas dapat dijelaskan bahwa Netflix menjadi aplikasi *video on demand* paling banyak digunakan di Indonesia. Berdasarkan hasil survei Populix, ada 69% responden yang menggunakan aplikasi tersebut di dalam negeri. Diikuti oleh Disney+ yang digunakan oleh 62% responden.

Setelahnya ada 52% responden yang menggunakan Youtube Premium. Persentase responden yang berlangganan VIU tercatat sebesar 36%. Sebagai informasi, Populix melakukan survei dengan mengajukan pertanyaan kepada 1000 responden berusia 18-55 tahun.

Berdasarkan uraian diatas, Bioskop New Star Cineplex Pasuruan tetap ramai dikunjungi walaupun kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan kadang mengecewakan konsumen. Hal inilah yang peneliti akan teliti untuk mengetahui apa yang membuat Bioskop New Star Cineplex Pasuruan tetap ramai dengan konsumennya. Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BIOSKOP NEW STAR CINEPLEX PASURUAN”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dirumuskan suatu permasalahan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan konsumen?
2. Apakah kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas (Y)?
3. Apakah fasilitas (X2) berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen?
4. Apakah fasilitas (X2) berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas (Y)?

5. Apakah kepuasan konsumen (Z) berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas (Y)?
6. Apakah kepuasan konsumen (Z) mampu memediasi pengaruh antara kualitas pelayanan (X1) terhadap loyalitas (Y)?
7. Apakah kepuasan konsumen (Z) mampu memediasi pengaruh antara fasilitas (X2) terhadap loyalitas (Y)?

C. Tujuan Masalah

Adapun tujuan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1) secara langsung terhadap kepuasan konsumen (Z)
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1) secara langsung terhadap loyalitas (Y)
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas (X2) secara langsung terhadap kepuasan konsumen (Z)
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas (X2) secara langsung terhadap loyalitas (Y)
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen (Z) secara langsung terhadap loyalitas (Y)
6. Untuk mengetahui bahwasanya kepuasan konsumen (Z) mampu memediasi pengaruh antara kualitas pelayanan (X1) terhadap loyalitas (Y)
7. Untuk mengetahui bahwasanya kepuasan konsumen (Z) mampu memediasi pengaruh antara fasilitas (X2) terhadap loyalitas (Y)

D. Manfaat penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan kontribusi bagi beberapa pihak yang terkait, antara lain :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan bagi peneliti, untuk lebih memahami bagian pengetahuan dari pemasaran

2. Bagi Lembaga (tempat penelitian)

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan bagi Bioskop New Star Cineplex Pasuruan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas yang lebih baik serta dapat membagi pengalaman yang mungkin bisa diimplementasikan oleh perusahaan atau institusi lain.

3. Bagi Fakultas Ekonomi

Penelitian ini kedepannya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian atau referensi bagi program studi Manajemen yang berfokus pada bidang Pemasaran.

4. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini merupakan kesempatan bagi para peneliti lain untuk dapat memperdalam pengetahuan dan konsep teori yang telah diperoleh dalam bidang manajemen khususnya program studi Pemasaran.